

## Responsable Service Client H/F

### **A propos de l'entreprise :**

Notre belle entreprise, BLOCFER, conçoit, fabrique et commercialise des blocs portes bois.

Ce qui fait notre différence, c'est l'appartenance au groupe DEYA, 100% français et familial, spécialisé dans les produits du second œuvre bâtiment dont l'activité se déploie sur plusieurs sites en France.

Les valeurs que nous sommes fiers de porter sont la bienveillance, la convivialité et l'esprit d'équipe, permettant ainsi l'atteinte des objectifs communs. BLOCFER est une entreprise attachée à la mixité et à la diversité. Le groupe recrute des femmes et des hommes et reconnaît tous les talents.

Le site d'Argentat-Sur-Dordogne, situé à 25 minutes de Tulle et à 45 minutes de Brive et d'Aurillac, offre une qualité de vie importante avec ses magnifiques paysages corréziens et les nombreuses activités et loisirs de plein air.

Et c'est bien à Argentat-sur-Dordogne, que nous sommes à la recherche du nouveau ou de la nouvelle Responsable Service Client !

### **Description du poste et des principales missions :**

Rattaché(e) à notre Direction, vous encadrez une équipe de 22 collaborateurs afin garantir les standards de qualité élevés et l'efficacité du service concernant la gestion administrative des devis et des commandes réalisés.

#### Vos principales missions sont les suivantes :

- Manager, coordonner et structurer le service composé d'une vingtaine de personnes
- Déterminer les plans d'actions liés au service
- Participer à l'amélioration des indicateurs de performance
- Appliquer et fait appliquer toutes les procédures de fonctionnement mises en œuvre
- Adapter les process et mettre en place les bonnes pratiques afin de répondre aux demandes spécifiques des différents clients (traitements des appels, gestion des commandes, accompagnement client/projet, support technique, mise en production, gestion des litiges)
- Prendre en charge les demandes sensibles des clients et de l'équipe commerciale

#### Responsabilités et autonomie :

Vous êtes le(a) garant(e) de formation et de la polyvalence de vos équipes, de la gestion administrative des devis et commandes et vous êtes le coordinateur entre le service commercial, la production et l'expédition.

Vous êtes responsable des décisions prises dans le domaine du service client et vous réalisez l'ensemble des entretiens définis par la politique GPEC du groupe DEYA auprès de vos collaborateurs.

Travail collaboratif et relations :

Vous travaillez en relation avec les autres responsables de service et vous rendez compte à la Direction de l'ensemble de vos activités ainsi que les indicateurs associés.

Vous gérez, fédérez et maintenez un bon esprit d'équipe dans votre service.

**Profil :**

Si vous êtes de formation de Bac+2 à Bac+5 avec de l'expérience significative dans un service client ou une organisation d'administration des ventes dans un environnement technique ou industriel, alors ce poste est fait pour vous !

Savoir-être :

Vous êtes constamment en relation avec d'autres collaborateurs de l'entreprise et vous avez une équipe à manager. Il est donc nécessaire que vous ayez des qualités en relations humaines, un bon esprit d'équipe, force de caractère, que vous soyez rigoureux et pédagogue.

Savoir-faire :

Ce poste nécessite d'autres compétences complémentaires au savoir-être :

- Capacités managériales
- Capacités à fédérer
- Organiser le travail
- Capacités d'analyse de problèmes
- Gestion de projet
- Bonne connaissance du Pack office

Si vous avez un intérêt particulier pour le monde industriel, le management d'équipe et de la relation client, et que vous pensez avoir le profil pour ce poste, alors n'hésitez plus et postulez chez nous !

Nous serions ravis de vous compter parmi nos collaborateurs.

Envoyez votre CV et votre lettre de motivation à l'adresse suivante :

[vasco.palhinhas@groupe-deya.com](mailto:vasco.palhinhas@groupe-deya.com)

06 99 11 22 06

Type d'emploi : Temps plein, CDI

Horaires : Journée / forfait jours

Statut : Cadre

Rémunération annuelle :

- Entre 48k – 55k Brut selon profil
- Prime 20% CP
- Mutuelle et prévoyance entreprise
- Participation aux bénéfices
- Prime Intéressement
- Prime variable sur objectifs

Poste à pourvoir : dès que possible